

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 11-015887

(43)Date of publication of application : 22.01.1999

(51)Int.Cl.

G06F 17/60
G06F 19/00

(21)Application number : 09-181723

(71)Applicant : FUJI XEROX CO LTD

(22)Date of filing : 23.06.1997

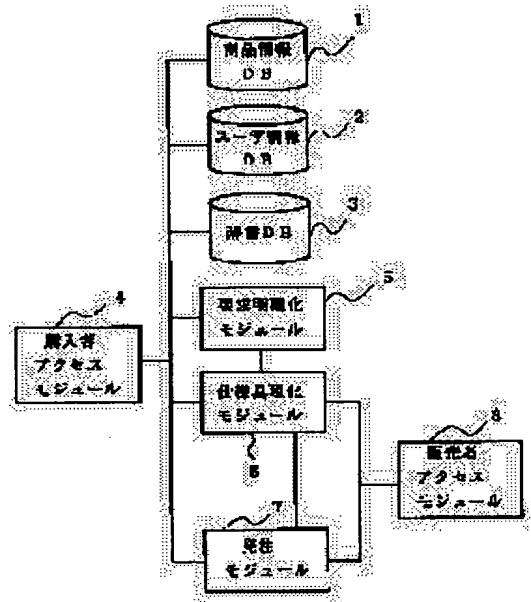
(72)Inventor : SHIBUTA KAZUO
TANAKA TAKESHI

(54) ELECTRONIC COMMODITY TRANSACTION SYSTEM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To concrete a user's request related to a certain commodity and to improve the degree of user's satisfaction in a commodity transaction.

SOLUTION: A request defining module 5 receives a request related to a commodity from a user, extracts commodity information capable of furthermore concreting the request from a commodity information data base 1 in accordance with a received request and provides the extracted information to the user. At the time of receiving an inquiry request related to the commodity from the user, a specification realizing module 6 connects a communication line between the user and a corresponding commodity handier. Thereby even when the user does not grasp a concrete request related to the commodity requested to be purchased, the user's request to the commodity can be concreted, question and answers for the commodity with the commodity handier can be executed and the user can execute a satisfied commodity transaction.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 19.04.2004

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

BEST AVAILABLE COPY

[0019] FIG. 4 shows a detailed request screen for receiving detailed requests related to the commodity of the commodity genre requested by the user, the respective sections of the screen having the functions described 5 below. A commodity name input region 17 is used for receiving from the user the name of the commodity the user wishes to purchase. The commodity name can be directly received in the commodity name input region 17 by means of keyword input using an input device such as a keyboard, 10 for example, or it can be received on the basis of a command issued from a commodity name list region 18 via an input device such as a mouse.

[0020] A list of detailed requests related to the commodity of the commodity genre on the display screen is 15 displayed in a detailed request region 19. Detailed request buttons 20 correspondent with the detailed requests are displayed in this region 19 and, when the detailed request button 20 is pressed (the black circles in the drawing indicating buttons being pressed), a 20 processing for searching a commodity information database 1 for the commodity name that matches the corresponding detailed request is carried out, and the search result is displayed in the commodity name list region 18. When a plurality of detailed request buttons 20 are pressed, a 25 processing for searching for the commodity name that matches all of the pressed detailed requests is carried

Japanese laid-open patent Publication
No. 11-015887

out. This kind of search processing is generally well known and, accordingly, an explanation thereof has been omitted here.

5

(10)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平11-15887

(43)公開日 平成11年(1999)1月22日

(51)Int.Cl.⁶

G 0 6 F 17/60
19/00

識別記号

F I

G 0 6 F 15/21
15/24

3 3 0
1 0 1

審査請求 未請求 請求項の数5 FD (全10頁)

(21)出願番号 特願平9-181723

(22)出願日 平成9年(1997)6月23日

(71)出願人 000005496

富士ゼロックス株式会社
東京都港区赤坂二丁目17番22号

(72)発明者 鈴田 一夫

神奈川県足柄上郡中井町境430 グリーン
テクなかい 富士ゼロックス株式会社内

(72)発明者 田中 剛

神奈川県足柄上郡中井町境430 グリーン
テクなかい 富士ゼロックス株式会社内

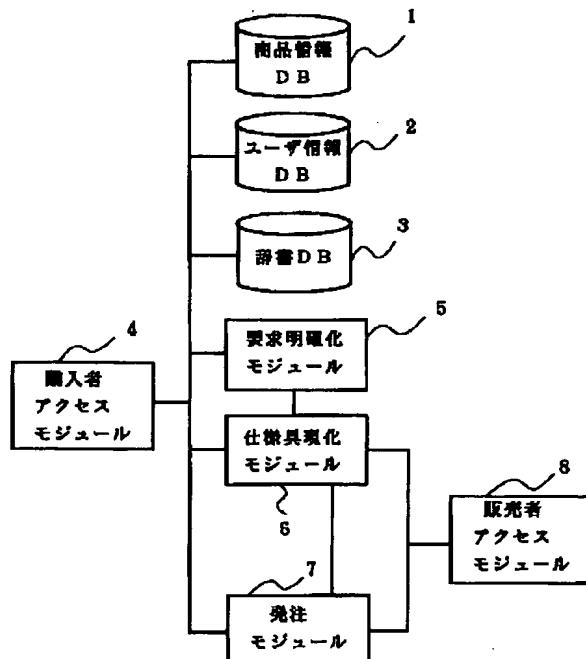
(74)代理人 弁理士 守山 辰雄

(54)【発明の名称】電子商品取引システム

(57)【要約】

【課題】 ユーザの商品に関する要求を具体化させるとともに、ユーザの商品取引における満足度を向上させる。

【解決手段】 要求明確化モジュール5がユーザから商品に関する要求を受け付け、受け付けた要求に応じて当該要求を更に具体化する商品に関する情報を商品情報データベース1から取り出してユーザに提供する。そして、仕様具現化モジュール6がユーザから商品に関する質問要求を受け付け、ユーザと対応する商品の取扱者との間のコミュニケーション路を接続する。したがって、ユーザが購入希望の商品に関する具体的な要求を把握していない場合でも、ユーザの商品に関する要求を具体化させることができるとともに、商品に関する質疑応答を商品の取扱者と行わせることができ、ユーザに満足のいく商品取引を行わせることができる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】ユーザによる商品に関する要求を具体化させる支援を行った上で、ユーザと商品の取扱者との間でのネットワークを利用した商品に関する質疑応答の支援を行う電子商品取引システムであって、商品に関する情報を管理する管理手段と、ユーザから商品に関する要求を受け付ける要求入力手段と、要求入力手段が受け付けた要求に応じて当該要求を更に具体化する商品に関する情報を提供する商品情報提供手段と、ユーザから商品に関する質問要求を受け付ける質問入力手段と、質問入力手段が質問要求を受け付けたことに基づいて、ユーザと対応する商品の取扱者との間のコミュニケーション路を接続するコミュニケーション支援手段と、を備えたことを特徴とする電子商品取引システム。

【請求項2】請求項1に係る電子商品取引システムにおいて、

前記商品情報提供手段は、ユーザに関する情報を加味して商品に関する情報を提供することを特徴とする電子商品取引システム。

【請求項3】請求項1又は請求項2に係る電子商品取引システムにおいて、

前記コミュニケーション支援手段は、ユーザに関する情報を加味してコミュニケーションを支援することを特徴とする電子商品取引システム。

【請求項4】請求項1乃至請求項3のいずれか1項に記載した電子商品取引システムにおいて、

更に、ユーザから商品に対する注文要求を受け付ける注文入力手段と、注文入力手段によって受け付けられた注文要求を商品取扱者に発注する発注手段と、を備えたことを特徴とする電子商品取引システム。

【請求項5】請求項1乃至請求項4のいずれか1項に記載した電子商品取引システムにおいて、

前記要求入力手段は、ユーザの商品に関する要求を具体化する方向に受付可能な商品に関する情報の項目を順次表示出力することを特徴とする電子商品取引システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、ネットワークを利用した商品取り引きの支援を行う電子商品取引システムに関し、特に、商品に関する要求を具体化させる支援を行うとともに、商品に関する質疑応答の支援を行う電子商品取引システムに関する。

【0002】

【従来の技術】近年、広域コンピュータネットワークを利用して行う電子商品取り引きが盛んになりつつあり、この広域ネットワークを利用した電子商品取り引きによ

ると、取り引き当事者の所在地、活動地域、活動時間等といった地理的、時間的制限に依存せずに取り引きを行うことができる。

【0003】このような広域コンピュータネットワークを利用して行う電子商品取引システムの事例として、例えば、特開平6-309347号公報に開示されている電子ディーリングシステムの発明がある。この発明では、銀行間の外国為替取り引きなどにおいて、オペレータ不在の状態でも安全に取り引きを行うことができるようなシステムを提供している。なお、銀行業界や証券業界で行われている金融取り引きにおいては比較的古くから電子商品取り引きが行われている。

【0004】また、特開平6-291877号公報に開示されている発明では、在宅エージェントが必要な時に電話回線を使った商品の取り引きを行えるようにしている。なお、一般的のユーザが自ら商品を購入する際に、電子的な商品取り引きを利用するといったケースが増えることが予想される。また、特開平6-162059号公報に開示されている電子通貨システムの発明では、一般に受入可能な電子マネーを用いる電子通貨システムを提供している。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】上記した従来の電子商品取引システムでは、購入対象の商品を予め特定していなければならぬために、商品を購入する場合には、購入者（ユーザ）が商品に関する具体的な要求と、自己の得られる商品に関する情報をに基づいて、購入対象の商品を特定するといったことを行わなければならなかつた。したがって、ユーザが商品に関して曖昧な要求しか持っていない場合には、より具体的な要求をユーザ自身で洗い出し、更に、要求に適合した商品を特定するといったことを行わなければならず、手間が掛かってしまうといった問題が生じている。

【0006】また、電子商品取引システムでは、商品の現物を確認するといったことが不可能であるとともに、ユーザ自身が独自に得られる情報も限りがあるために、購入した商品がユーザの予想していたものと異なつてしまい、満足のいく商品が得られないといった問題が発生することがある。このような問題に対して、特開平6-96100号公報に開示されている発明では、商品の使用感を購入者の感覚器官に伝えることによって、購入者が商品の適合性を判定できるようにしている。しかしながら、この発明では、衣服や靴といった直接身につけるもの以外の商品には、対応することができない。

【0007】本発明は上記した従来の事情に鑑みてなされたもので、ユーザの商品に関する要求を具体化させるとともに、ユーザの商品取り引きにおける満足度を向上させることのできる電子商品取引システムを提供することを目的としている。

【0008】

【課題を解決するための手段】上記した目的を達成する

ために本発明に係る電子商品取引システムは、ユーザによる商品に関する要求を具体化させる支援を行った上で、ユーザと商品の取扱者との間でのネットワークを利用した商品に関する質疑応答の支援を行う電子商品取引システムであって、商品に関する情報を管理する管理手段と、ユーザから商品に関する要求を受け付ける要求入力手段と、要求入力手段が受け付けた要求に応じて当該要求を更に具体化する商品に関する情報を提供する商品情報提供手段と、ユーザから商品に関する質問要求を受け付ける質問入力手段と、質問入力手段が質問要求を受け付けたことに基づいて、ユーザと対応する商品の取扱者との間のコミュニケーション路を接続するコミュニケーション支援手段と、を備えたことを特徴とする。

【0009】上記した電子商品取引システムでは、要求入力手段がユーザから商品に関する要求を受け付け、商品情報提供手段が要求入力手段によって受け付けられた要求に応じて当該要求を更に具体化する商品に関する情報を管理手段から取り出してユーザに提供する。そして、質問入力手段がユーザから商品に関する質問要求を受け付け、質問入力手段によって質問要求が受け付けられたことに基づいて、コミュニケーション支援手段がユーザと対応する商品の取扱者との間のコミュニケーション路を接続する。したがって、ユーザが購入希望の商品に関する具体的な要求を把握していない場合でも、ユーザの商品に関する要求を具体化させることができるとともに、商品に関する質疑応答を商品の取扱者と行わせることができ、ユーザに満足のいく商品取引を行わせることができる。

【0010】また、本発明に係る電子商品取引システムは、前記商品提供手段がユーザに関する情報を加味して商品に関する情報を提供することを特徴とする。ここで、ユーザに関する情報としては、ユーザの氏名、年齢、性別、住所、勤務地、趣味、嗜好、ユーザの把握している知識、当該電子商品取引システムに対してユーザが行った入力内容、等といった種々の情報がある。上記した電子商品取引システムでは、例えば、ユーザの趣味にあった商品に関する情報や、ユーザの住んでいる場所において使用できる商品に関する情報等といったように、ユーザに適した商品に関する情報を提供することができる。

【0011】また、本発明に係る電子商品取引システムでは、前記コミュニケーション支援手段は、ユーザに関する情報を加味してコミュニケーションを支援することを特徴とする。ここで、コミュニケーションの支援には、例えば、ユーザに関する情報に基づいて、ユーザの近くの商品の取扱者との間でのコミュニケーションを可能にする等といったコミュニケーション路を接続する際の支援や、例えば、コミュニケーション路において電子メールを送る際に、ユーザの情報を電子メールに付加する等といったコミュニケーション自体の支援がある。上

記した電子商品取引システムでは、ユーザに適した商品の取扱者との間でのコミュニケーションを支援することができたり、コミュニケーションにおけるユーザと商品取扱者との間の質疑応答における意思の伝達を支援することができる。

【0012】

【発明の実施の形態】本発明の一実施例に係る電子商品取引システムを図1を参照して説明する。この電子商品取引システムは、商品情報データベース1と、ユーザ情報データベース2と、辞書データベース3と、購入者アクセスモジュール4と、要求明確化モジュール5と、仕様具現化モジュール6と、発注モジュール7と、販売者アクセスモジュール8と、を有している。なお、この電子商取引システムは、使用契約を結んだ複数の購入者（ユーザ）及び販売者（商品取扱者）双方のアクセスモジュール4、8によってアクセス可能な広域ネットワーク（例えば、インターネット）を用いて構成されている。

【0013】商品情報データベース1は、商品に関する情報を管理して保持しており、商品に関する情報としては、商品名、商品のジャンル、商品自体の値段、商品の使用に係る費用、商品の用途、製造者、販売者等といった情報がある。また、この商品情報データベース1は、商品のジャンルの商品に対しての要求されると考えられる詳細な要求の候補を保持している。なお、当該商品情報データベース1に管理する情報を、ネットワークによって接続されたデータベース（例えば、インターネットのホームページ）から定期的に、または、要求された時に取得して更新することにより、最新の情報を提供することができる。

【0014】ユーザ情報データベース2は、ユーザの住所、勤務地等といった情報や、例えば、コミュニケーションにおいて略語や専門用語に説明を附加して欲しい等といったコミュニケーション支援に対する情報等を保持している。辞書データベース3は、略語、専門用語等といった用語と、当該用語に対する説明とを対応付けて保持している。

【0015】購入者アクセスモジュール4は、閲覧ソフトウェア（例えば、WWWブラウザ）上においてプログラムが起動されることによって構成され、図2に示す表示画面を表示出力してユーザからの入力を受け付け、入力に応じたモジュールを呼び出す処理を行う。また、この購入者アクセスモジュール4は、他のモジュール5、6、7との間で種々の情報の連携を行う処理を行う。

【0016】図2に示す画面の各部は次のような機能を有している。要求明確化ボタン11は、ユーザの商品に関する要求を具体化する要求明確化モジュール5を呼び出すボタンであり、当該ボタンが押されると、要求明確化モジュール5を構成するプログラムを起動する。仕様具現化ボタン12は、商品に関する質問要求を可能にす

る仕様具現化モジュール6を呼び出すボタンであり、当該ボタンが押されると、仕様具現化モジュール6を構成するプログラムを起動する。発注ボタン13は、商品の発注を行う発注モジュール7を呼び出すボタンであり、当該ボタンが押されると、発注モジュール7を構成するプログラムを起動する。なお、購入者アクセスモジュール4は、コンピュータハードには依存せず、広域コンピュータネットワーク(インターネット)へ閲覧ソフトウェアを使ってアクセス可能な環境であれば、どこでも構成することができる。

【0017】要求明確化モジュール5は、閲覧ソフトウェア上においてプログラムが起動されることによって構成され、図3乃至図5に示すような表示画面を表示して、ユーザからの商品に関する要求を受け付け、商品情報データベース1から要求に応じた商品に関する情報を取り出して表示し、更に、ユーザからの商品に関する要求を表示された商品に関する情報の中から受け付けるといったことを行って、ユーザからの商品に関する要求を具体化していく処理を行う。なお、商品情報データベース1から商品に関する情報を取り出す際には、ユーザ情報データベース2中の情報に基づいて行う。

【0018】図3は、要求明確化モジュール5が呼び出された際に表示する画面であり、当該画面の各部は次のような機能を有している。商品ジャンル入力領域14は、ユーザからの商品に関する要求として、購入したい商品のジャンルを受け付ける領域である。商品ジャンルは、例えば、キーボード等の入力装置によるキーワード入力を当該領域14に直接受け付けることができるし、商品ジャンル候補領域15からマウス等の入力装置による指示によっても受け付けることができる。OKボタン16が押されると、商品ジャンル入力領域14に設定されている商品ジャンルに関する図4に示すような画面を表示する処理を行う。

【0019】図4は、ユーザから要求された商品ジャンルの商品に関する詳細な要求を受け付ける詳細要求画面であり、当該画面の各部は次のような機能を有している。商品名入力領域17は、ユーザからの購入したい商品名を受け付ける領域である。商品名は、例えば、キーボード等の入力装置によるキーワード入力を当該領域17に直接受け付けることができるし、商品名候補領域18からマウス等の入力装置による指示によっても受け付けることができる。

【0020】詳細要求領域19には、当該表示画面が表している商品カテゴリの商品に対する詳細な要求の候補が表示される。そして、この領域19には詳細要求ボタン20が各詳細要求と対応付けられて表示されており、詳細要求ボタン20が押されると(図中では、黒丸が押されていることを表している)対応する詳細要求に合致する商品名を商品情報データベース1から検索する処理を行い、検索結果を商品名候補領域18に表示する。そ

して、複数の詳細要求ボタン20が押されている場合には、押されたすべての詳細要求に合致する商品名を検索する処理を行う。なお、このような検索処理については一般に知られており、ここでは説明を省略する。

【0021】使用／トラブル事例ボタン21は、商品に関する詳細な事例についての画面を表示させるボタンであり、当該ボタン21が押されると、図5に示すような事例についての選択画面を表示する処理を行う。OKボタン22は、要求明確化モジュール5による処理を終了させて購入者アクセスモジュールを呼び出すボタンであり、当該ボタン22が押されると、購入者アクセスモジュール4を呼び出し、当該要求明確化モジュール5において決定された商品名及びユーザが入力した要求等を購入者アクセスモジュール4に渡す。

【0022】図5は、商品に関する使用事例、トラブル事例といった事例についての表示指示を受け付ける画面であり、当該画面の各部は次のような機能を有している。使用／トラブル事例領域23には、商品についての使用／トラブル事例の候補が表示される。そして、この領域23には事例表示ボタン24が各事例と対応付けられて表示されており、事例表示ボタン24が押されると対応する事例を商品情報データベース1から検索する処理を行い、当該事例を表示する。OKボタン25は、当該画面を閉じて詳細要求画面に戻る指示を受け付けるボタンであり、当該ボタン25が押されると、図4に示す詳細要求画面を表示する。

【0023】仕様具現化モジュール6は、閲覧ソフトウェア上においてプログラムが起動されることによって構成され、購入者アクセスモジュール4から要求明確化モジュール5において決定された商品及び入力されたユーザの商品に関する要求を受け取り、決定された商品を取り扱っている商品取扱者の販売者アクセスモジュール8との間のコミュニケーション路を接続する。なお、コミュニケーション路としては、電話、テレビ電話、テレビ会議、FAX、電子メール、チャット、電子掲示板、共有ファイル等のいずれでもかまわない。

【0024】本実施例では、ユーザと商品取扱者とのコミュニケーション路の一つとして、電子メールを用いており、仕様具現化モジュール6は、送信元をユーザとし、送信先を商品取扱者とした電子メールを生成する。そして、ユーザから前記商品に対する質問要求等の入力を電子メールの内容として受け付け、ユーザに入力された内容を要求明確化モジュール5におけるユーザによる商品に関する要求や、ユーザ情報データベース2の情報に基づいて変換して販売者アクセスモジュール8に通知するとともに、販売者アクセスモジュール8からの商品取扱者による電子メールを受け付ける。

【0025】また、本実施例では、商品取扱者とユーザとのコミュニケーション路として、ユーザと商品取扱者との両方からアクセスすることのできる共有ファイルを

用いることもでき、この場合には、仕様具現化モジュール6は、商品取扱者からの返答をユーザ情報データベース2の情報や、辞書データベース3の情報に基づいて変換して共有ファイルを作り、当該共有ファイルに対してユーザと商品取扱者との間でのやりとりを受け付ける。

【0026】発注モジュール7は、閲覧ソフトウェア上においてプログラムが起動されることによって構成され、購入者アクセスモジュール4から要求明確化モジュール5において決定された商品名を受け取り、当該商品を取り扱っている商品取扱者に当該商品の注文を送信する。なお、仕様具現化モジュール6において、商品に関する購買仕様書を作成した場合には、発注モジュール7は当該仕様書を商品取扱者に送信する。

【0027】販売者アクセスモジュール8は、仕様具現化モジュール7によって接続されたコミュニケーション路によって送信されてくる商品に関する質問を受け取り、表示して商品取扱者に把握させる。また、販売者アクセスモジュール8は、商品取扱者から前記質問に対する回答を受け付け、コミュニケーション路によって回答を返信する。

【0028】ここで、特許請求の範囲にいう管理手段は、上記した商品情報データベース1によって構成され、特許請求の範囲にいう要求入力手段及び商品情報提供手段は、上記した要求明確化モジュール5及び購入者アクセスモジュール4によって構成され、特許請求の範囲にいう質問入力手段及びコミュニケーション支援手段は、上記した仕様具現化モジュール6、購入者アクセスモジュール4及び販売者アクセスモジュール8によって構成され、特許請求の範囲にいう注文入力手段及び発注手段は、上記した発注モジュール7及び購入者アクセスモジュール4によって構成されている。

【0029】次に、上記した電子商品取引システムの動作を説明する。この電子商品取引システムは、購入者アクセスモジュール4を構成するプログラムが閲覧ソフトウェア上で起動されることによって図6に示す動作を開始する。まず、購入者アクセスモジュール4は、要求明確化ボタン11を押せるようにして(ステップS1)、図2に示す画面を表示する(ステップS2)。なお、この時点では、ユーザは要求明確化ボタン11のみを押すことができる。そして、ユーザによって要求明確化ボタン11が押された場合には、要求明確化モジュール5を呼び出し、ユーザが要求している商品を決定する要求明確化処理を行い(ステップS3、S4)、仕様具現化ボタン12及び発注ボタン13を押せるようにして(ステップS5)、図2に示す画面を表示する(ステップS2)。なお、この時点では、ユーザは要求明確化ボタン11、仕様具現化ボタン12、発注ボタン13のいずれかを押すことができる。

【0030】ここで、ユーザによって仕様具現化ボタン12が押された場合には、ユーザが要求明確化処理にお

いて決定した商品について当該商品の取扱者と質疑応答を行いたいことを意味しているので、仕様具現化モジュール6を呼び出し、ユーザと商品の取扱者との間のコミュニケーションを可能にする後述する仕様具現化処理を行い(ステップS3、S6、S7)、その後、図2に示す画面を表示する(ステップS2)。また、ユーザによって発注ボタン12が押された場合には、ユーザが商品について発注したいことを意味しているので、発注モジュール7を呼び出し、要求明確化処理によって決定した商品についての発注を行う発注処理を行い(ステップS3、S6、S8、S9)、電子商品取引システムの動作を終了する。

【0031】上記した要求明確化モジュールによる処理(ステップS4)を図3乃至図5を参照して詳細に説明する。まず、要求明確化モジュール5は、図3に示すような画面を表示し、ユーザから購入したい商品ジャンルの入力を受け付ける。そして、ユーザによって商品ジャンル入力領域14に商品ジャンルの入力がされ、更に、ユーザによってOKボタン16が押されると、図4に示す画面を表示する処理を行う。なお、同図は商品ジャンルとして「携帯電話(PHSも含む)」が入力された場合の例である。すなわち、OKボタン16が押されると要求明確化モジュール5は、商品情報データベース1から、商品ジャンルが「携帯電話」である商品群を検索して、商品名候補領域18に表示するとともに、「携帯電話」に関する詳細な要求の候補を詳細要求領域19に表示する。

【0032】この画面においては、ユーザは要求として何を決めればよいのかといったことを把握でき、自己の要求にあう詳細要求ボタン20を押せばよい。そして、ユーザによって詳細要求ボタン20が押されると、詳細明確化モジュール5は、押された詳細要求ボタン20に対応する詳細要求を満たす商品名を商品情報データベース1から検索して商品名候補領域18に表示させる。例えば、ユーザが予算として「購入時費用:10万円以下」「使用料(基本料金):1万円以下」、用途として「データ通信>電子メール」「データ通信>WWW(ワールドワイドウェブ)」「パソコンとの接続>パソコンA」「都市部での通話」といった要求があれば、該当する詳細要求ボタン20を押せば、要求に該当する商品名が商品情報データベース1から検索され、商品名候補領域18に表示される。したがって、ユーザは自己の要求にあつた商品の候補を得ることができる。

【0033】また、この画面においては、ユーザが商品名候補領域18に表示されている商品に関する種々の事例を参照したい場合には、使用/トラブル事例ボタン21を押せばよい。そして、ユーザによって使用/トラブル事例ボタン21が押されると、要求明確化モジュール5は商品情報データベース1から商品名候補領域18に表示されている商品に関する事例の候補を抽出して図5

に示す画面を表示する。

【0034】なお、商品に関する事例の候補を抽出するにあたって要求明確化モジュール5は、ユーザ情報データベース2の情報に基づいて抽出する。例えば、ユーザ情報データベース2中にユーザの勤務場所が「横浜ランドマークタワー」であるといった情報がある場合においては、要求明確化モジュール5は、頻繁に使用するであろう「横浜ランドマークタワー」に関する事例である「横浜ランドマークタワーの現状」という事例を候補として抽出する。

【0035】この画面においては、ユーザが事例を参照したい場合には、参照したい事例の事例表示ボタン24を押せばよく、ユーザによって事例表示ボタン24が押されると、要求明確化モジュール5は、対応する事例を商品情報データベース1から抽出して表示する。

【0036】例えば、「横浜ランドマークタワーの現状」の事例表示ボタン24が押されると、横浜ランドマークタワーではA社の携帯電話は一応使えるが、安定性が悪いといった事例や、X社のPHSは、一部のフロアでは使えないが安定性が良好であるといった事例が表示される。この表示された事例によって、ユーザは自分が欲しいものは、例えば、X社のPHSであるといったことを判断することができる。このように、十分な事例が得られた場合には、ユーザはOKボタン25を押せばよく、OKボタン25が押された場合には、要求明確化モジュール5は、図4に示す画面を表示する。

【0037】上記した処理において、購入したい商品が決まった場合、或いは、予め購入したい商品が決まっている場合には、ユーザは図4に示す画面の商品名入力領域17に購入したい商品名を入力し、OKボタン22を押せばよく、OKボタン22が押されると、要求明確化モジュール5は、購入者アクセスモジュール4を呼び出すとともに、決定した商品名及びユーザが当該要求明確化モジュール5で入力した商品に関する要求を購入者アクセスモジュール4に通知する。

【0038】上記した仕様具現化処理（ステップS7）を詳細に説明する。まず、仕様具現化モジュール6は、購入者アクセスモジュール4から要求明確化モジュール5において決定された商品名及び入力した商品に関する要求を受け取り、受け取った商品名の商品を取り扱っている商品取扱者の販売者アクセスモジュール8宛の電子メールを生成し、当該電子メールの内容としてユーザから当該商品に対する質問要求を受け付ける。

【0039】そして、ユーザから内容が入力された場合には、ユーザに入力された内容を購入者アクセスモジュール4から受け取った商品に関する要求や、ユーザ情報データベース2の情報に基づいて変換し、その後、販売者アクセスモジュール8に送信する。

【0040】例えば、PHSを購入しようとしているユーザが図7（a）に示すように「パソコン通信が可能に

なるようにオプションを設定して、その仕様を提示してほしい。」といった内容を入力した場合には、仕様具現化モジュール4は、ユーザが商品に関する要求として「データ通信>電子メール」「データ通信>WWW(ワールドワイドウェブ)」を入力したという情報や、ユーザ情報データベース2に保持されているユーザは「パソコン通信」という言葉をインターネット・プロバイダへのダイヤルアップ接続によるWWWブラウジングや電子メールの送受信を含めて扱っているという情報に基づいて、図7（b）に示すように「パソコンを利用したデータ通信（パソコン通信、WWWブラウジング、電子メール送受信）が可能になるようにオプションを設定して、その仕様を提示してほしい。」と内容を補足して販売者アクセスモジュール8に送信する。したがって、ユーザの意思を適切に商品取扱者に伝えることができる。

【0041】そして、この送信された電子メールを販売者アクセスモジュール8が受け取り、表示出力をする。次いで、販売者アクセスモジュール8は商品取扱者からの回答の入力を受け付け、受け付けた回答を仕様具現化モジュール6に通知する。例えば、販売者アクセスモジュール8は、回答として商品取扱者から商品本体と当該商品のオプションとを図8（a）に示すような購買仕様書で受け取った場合には、当該仕様書をユーザと商品取扱者との両者からアクセス可能な共有ファイルとして仕様具現化モジュール6に通知する。

【0042】次いで、販売者アクセスモジュール8から回答としての仕様書を受け取った仕様具現化モジュール6は、ユーザ情報データベース2及び辞書データベース3に基づいて、受け取った仕様書を変換して表示出力する。

【0043】例えば、図8（a）に示す商品とともに当該商品のオプションとして「(1) アナログ(14.4Kbps)のデータ通信用、モジュラー変換ケーブルXXX(4500円)、(2) デジタル(32Kbps)のデータ通信用、専用接続ケーブルYYY(9800円)。」という記述が含まれた仕様書を受け取った場合において、例えば、ユーザ情報データベース2に略語等の説明を回答に含めて欲しいという情報が保持されていれば、仕様具現化モジュール6は、仕様書中の単位「bps」に対する説明「通信速度」を辞書データベース3から抽出し、仕様書の記述を図8（b）に示すように「(1) アナログ(通信速度14.4Kbps)のデータ通信用、モジュラー変換ケーブルXXX(4500円)、(2) デジタル(通信速度32Kbps)のデータ通信用、専用接続ケーブルYYY(9800円)」と変換して表示する。なお、商品取扱者の情報に基づいて仕様書の表現を変更するようにしてもよい。

【0044】このように表示された仕様書に対してユーザは、オプションの選択をすることができる。例えば、「(1) アナログ(通信速度14.4Kbps)」が欲しい場合には、「(2) デジタル(通信速度32Kbps)」の記述を仕様書

から削除することができる。そして、このように削除された場合には、仕様具現化モジュール6は図8(c)に示すように仕様書の合計金額を再計算する。なお、このような表計算処理については、一般に知られており、ここでは説明を省略する。

【0045】このようにして、ユーザと商品取扱者との間で商品に関する質疑応答ができ、更に、ユーザに対して商品取扱者からの回答をユーザの分かりやすい記述にして伝えることができる。

【0046】なお、上記した各機能手段はプロセッサが(ROM、RAM等に予め格納された)制御プログラムを実行することにより構成されるが、本発明ではこれら機能手段を独立したハードウェア回路として構成してもよい。また、本発明は上記の制御プログラムをフロッピーディスクやCD-ROM等といったコンピュータが読み取り可能な記憶媒体として把握させておき、当該制御プログラムを記憶媒体から読み取ってプロセッサに実行させることにより、本発明に係る処理を実行させることもできる。

【0047】

【発明の効果】以上説明したように、本発明に係る電子商品取引システムでは、ユーザから受け付けた要求に応じて当該要求を更に具体化する商品に関する情報を提供するとともに、ユーザから商品に関する質問要求を受け付けたことに基づいて、ユーザと対応する商品の取扱者との間のコミュニケーション路を接続するようにしたために、ユーザが購入希望の商品に関する具体的な要求を把握していない場合でも、ユーザの商品に関する要求を

具体化させるとともに、商品に関する質疑応答を商品の取扱者と行わせることができる。したがって、電子商品取引においてユーザは満足のいく商品を選び出すことができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の一実施例に係る電子商品取引システムの構成図である。

【図2】 本発明の一実施例に係る呼び出すモジュールの選択を受け付ける表示画面である。

【図3】 本発明の一実施例に係る商品ジャンルの選択を受け付ける表示画面である。

【図4】 本発明の一実施例に係るユーザの商品に関する詳細な要求を受け付ける表示画面である。

【図5】 本発明の一実施例に係る商品に関する事例の選択を受け付ける表示画面である。

【図6】 本発明の一実施例に係る電子商品取引システムの動作を説明するフローチャートである。

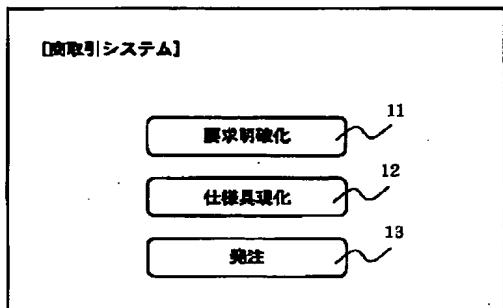
【図7】 本発明の一実施例に係る電子メールに対するコミュニケーションの支援を説明する図である。

【図8】 本発明の一実施例に係る共有ファイルに対するコミュニケーションの支援を説明する図である。

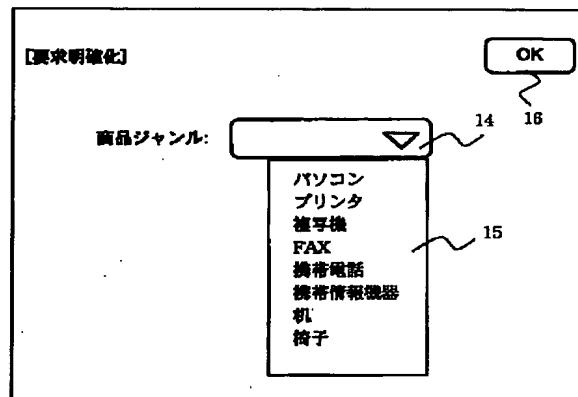
【符号の説明】

1・商品情報データベース、 2・ユーザ情報データベース、 3・辞書データベース、 4・購入者アクセスモジュール、 5・要求明確化モジュール、 6・仕様具現化モジュール、 7・発注モジュール、 8・販売者アクセスモジュール。

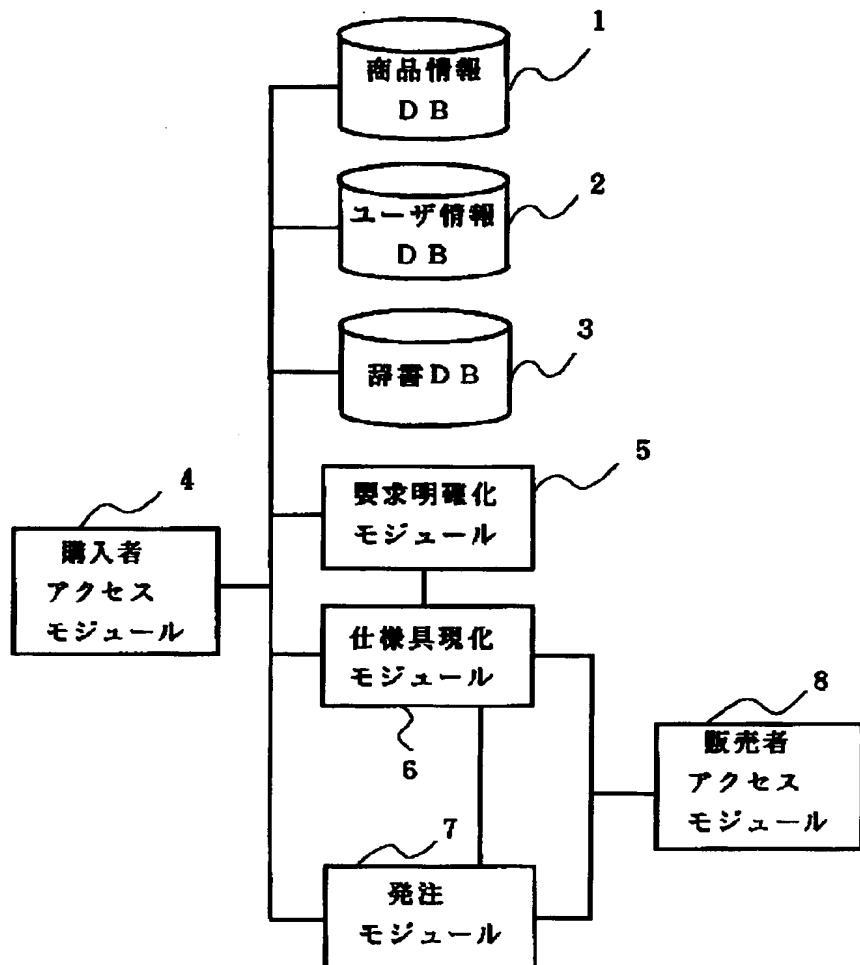
【図2】



【図3】



【図1】



【図4】

【要求明確化/商品ジャンル「携帯電話」】

商品名: 17

【要求仕様】 22

(予算) 18

購入時費用: 20000円以下
 50000円以下
 100000円以下
 5000円以下
 1000円以下
 20000円以下

基本使用料: 5000円以下
 10000円以下
 20000円以下

(用途) 都市部での通話
 郊外での通話
 データ通信>電子メール
 データ通信>WWW
 パソコンとの接続>パソコンA
 パソコンとの接続>パソコンB

18 21 22

使用/トラブル事例

【図5】

【要求明確化/商品ジャンル「携帯電話」】

使用/トラブル事例

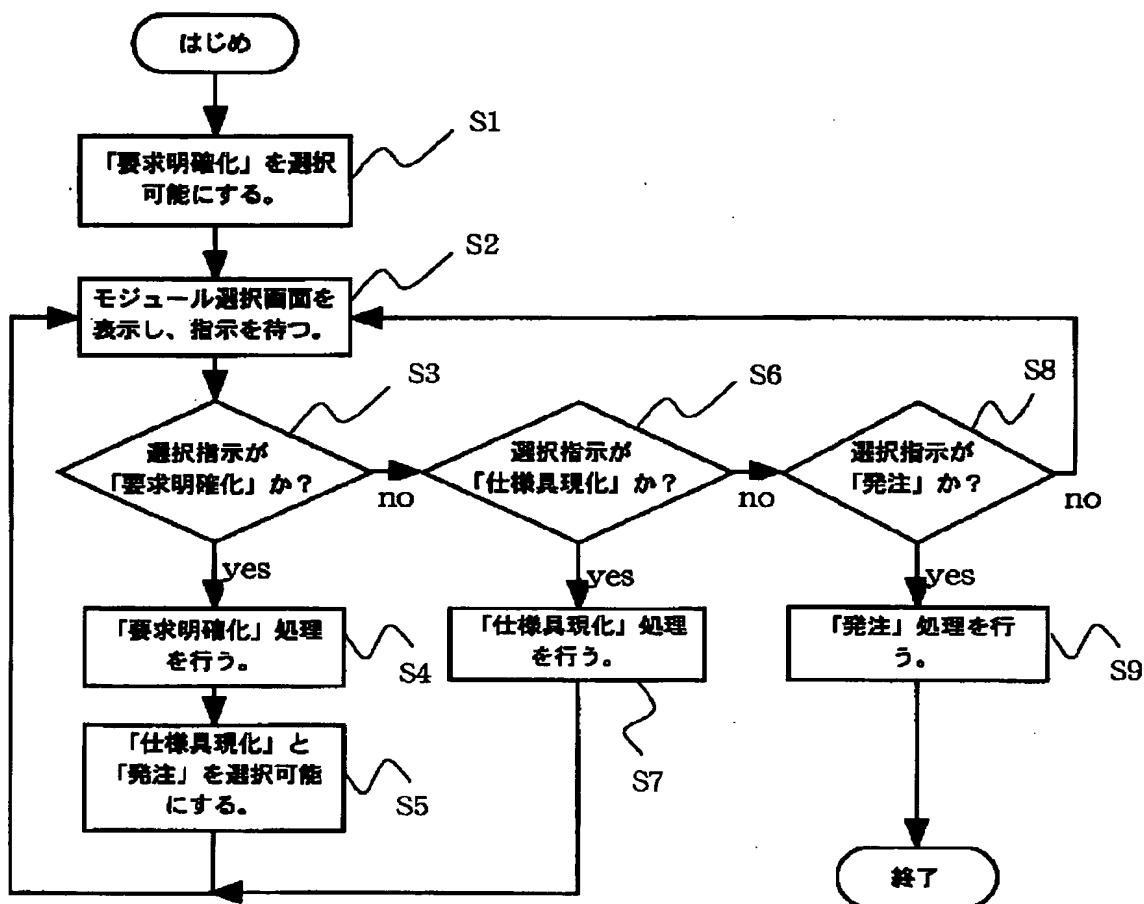
* 通話料は?
 市内通話
 市外通話(近距離)
 市外通話(長距離)

* パソコンと接続するには?
 パソコンAでインターネットに
 パソコンAでパソコンネットワークに

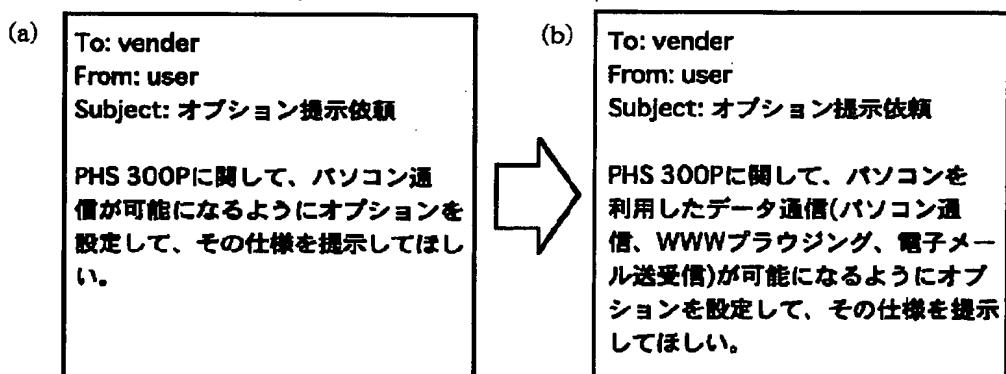
* どこで使えるか?
 横浜ランドマークタワーの現状
 駅で
 電車で移動中に
 自動車で移動中に

OK 25 26 28

【図6】



【図7】



【図8】

(a)

	備考	金額
PHS 300P	本体	¥78800
モジュラー変換ケーブル XXX	アナログ(14.4Kbps)の データ通信用	¥4500
専用接続ケーブルYYY	デジタル(32Kbps)の データ通信用	¥9800
		¥94100



(b)

	備考	金額
PHS 300P	本体	¥79800
モジュラー変換ケーブル XXX	アナログ(通信速度14.4Kbps)の データ通信用	¥4500
専用接続ケーブルYYY	デジタル(通信速度32Kbps)の データ通信用	¥9800
		¥94100



(c)

	備考	金額
PHS 300P	本体	¥79800
モジュラー変換ケーブル XXX	アナログ(通信速度14.4Kbps)の データ通信用	¥4500
		¥84300